

**ABSTRAK**

**Analisis Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Tenaga Kerja  
Terhadap Kualitas Pelayanan**

Studi kasus pada Rumah Sakit Umum Prof DR WZ Johannes Kupang

Hedwig Apriano Mekeng

Unuversitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2015

Rumah Sakit Umum Prof DR WZ Johannes merupakan salah satu rumah sakit negeri terbesar di kupang dan menjadi salah satu rumah sakit rujukan di Nusa Tenggara Timur. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian khusus . penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua tenaga medis, pasien dan saudara pasien yang berada di ruang rawat Rs. Prof DR WZ Johannes. Dengan sampel, Penelitian ini menggunakan 200 responden yang terdiri dari 100 responden tenaga medis (dokter dan perawat) dan 100 responden pasien beserta saudara pasien yang berada di Rumah Sakit Prof DR WZ Johannes. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Karena dalam penelitian ini menggunakan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan pelatihan dan pengembangan tenaga kerja tidak berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelatihan tenaga kerja tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan dan pengembangan tenaga kerja tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan..

**ABSTRACT**

**AN ANALYSIS ON THE INFLUENCE OF TRAINING AND  
DEVELOPMENT TOWARDS SERVICE QUALITY**

a case study at Prof Dr WZ Johannes Hospital, Kupang

HEDWIG APRIANO MEKENG  
SANATA DHARMA UNIVERSITY  
YOGYAKARTA  
2015

Prof. DR. WZ Johanes hospital is the biggest hospital in Kupang and the reference Hospital in Nusa Tenggara Timur. The service quality needs to get the special attention. This research aims to know the influence of training and development towards service quality. Population in this research is all of the medical staffs, patients, the relatives of the patients taken care at Prof. DR. WZ Johanes hospital. This research used 200 respondents consisted of 100 respondents from medical staffs (doctors and nurses) and 100 respondent from medical patients and their relatives. The sample was taken using purposive sampling technique because this reseach used the specific criteria based on the research purpose. The data was analyzed using multiple linear regression. The research found that training and development program did not influence service quality, both simultaneously and partially.